



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABERABA

www.itaberaba.ba.gov.br

LEI Nº. 1.610

DE

03 DE DEZEMBRO DE 2020

Certifico que o presente ato foi publicado no átrio deste órgão em 03/12/2020
Ass: [Assinatura]

Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público e autoriza a criação do Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos de Itaberaba-Bahia e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE ITABERABA, ESTADO DA BAHIA, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município de Itaberaba-Bahia. Faz saber que a Câmara Municipal de Itaberaba aprovou e fica sancionada a seguinte Lei:

Art. 1º- Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município e autoriza a criação do SIMUDUSP - Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos de Itaberaba-Bahia.

§ 1º - As normas desta Lei visam a tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela administração pública direta, indireta e fundacional;
- b) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 2º - Esta Lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Art. 2º- Fica o Poder Executivo autorizado a criar o "Sistema Municipal de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos - SIMUDUSP" de Itaberaba, com a finalidade de tutela, proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público municipal, neste compreendido a administração direta, Indireta e fundacional.

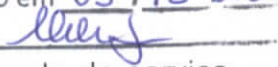
Art. 3º- São direitos básicos do usuário:

- I - o recebimento de informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, excetuadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade ou do Município;
- II - o encaminhamento de petição em defesa de direito ou contra ilegalidade ou abuso de poder;
- III - a obtenção de certidões para defesa de direitos ou esclarecimento de situações de interesse pessoal;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABERABA

www.itaberaba.ba.gov.br

Certifico que o presente at. foi publicado no átrio dest. órgão em 03/12/2020
Ass: 

IV - a eficiência e controle adequado na prestação do serviço público.

Parágrafo Único - Para assegurar o direito à eficiência e ao controle adequado do serviço público, fica ainda o Poder Executivo Municipal autorizado a criar a Ouvidoria do Município, como parte integrante do "Sistema Municipal de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos – SIMUDUSP" de Itaberaba, com a finalidade de assegurar os direitos dos usuários, bem como de avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, de encaminhá-las às autoridades competentes, bem como de propor a abertura de sindicância para a apuração de fatos determinados e de responsabilidades pela prática de atos ilícitos.

Art. 4º- O usuário tem ainda direito de obter informações precisas sobre:

- I - O horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - O tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - Os procedimentos e critérios para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV - A autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- V - A tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
- VI - As decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1º - O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal e na Lei Orgânica do Município.

§ 2º - A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Art. 5º- Para assegurar o direito à informação prevista no artigo 4º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

- I - Atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II - Informação computadorizada, sempre que possível;
- III - Banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV - Informações demográficas e econômicas caso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;
- V - Programa de informações, integrante do Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABERABA

www.itaberaba.ba.gov.br

Este ato que o presente ato
foi publicado no átrio deste
órgão em 03/12/2020
Ass: [Assinatura]

Serviços Públicos - SIMUDUSP, a que se refere o artigo 2º;

VI - Minutas de contrato-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

VII - Sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;

VIII - Informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

IX - Banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Art. 6º- Fica assegurado ao usuário o direito à qualidade do serviço público prestado, exigindo dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

I - Urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;

II - Atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos;

III - Igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;

IV - Racionalização na prestação de serviços;

V - Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;

VI - Cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - Fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;

VIII - Adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;

IX - Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - Manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;

XI - Observância de normas éticas editadas e aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

Parágrafo Único - O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABERABA

www.itaberaba.ba.gov.br

gerencial e tecnológica, na área de recursos humanos, aliados à utilização de equipamentos modernos, são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

Art. 7º- A infração às normas desta Lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na legislação municipal, e nos regulamentos editados pela administração direta e pelas entidades da administração indireta e fundacional, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, trabalhista, civil ou penal.

Parágrafo Único - Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

Art. 8º- Anualmente o Poder Executivo Municipal publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Município, especificando o nome do benefício, público alvo, objetivo do benefício, requisitos para inscrição, projeção anual de atendimento de beneficiários e os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

Art. 9º- Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Art. 10 - O Poder Executivo Municipal regulamentará esta Lei e indicará o órgão municipal fiscalizador, no prazo de 90 (noventa dias) contados da data de sua publicação

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL, 03 de dezembro de 2020.

RICARDO DOS ANJOS MASCARENHAS
Prefeito Municipal

Certifico que o presente ato
foi publicado no átrio deste
órgão em 03/12/2020
Ass: [Assinatura]



AUTÓGRAFO

(Proc. nº 436/2020)

SANÇÃO
SANCIONO A PRESENTE LEI
ITABERABA-BA, ____/____/____

PREFEITO

LEI N.º _____

DE

04 DE NOVEMBRO DE 2020

Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público e autoriza a criação do Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos de Itaberaba-Bahia e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE ITABERABA, ESTADO DA BAHIA, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município de Itaberaba-Bahia. Faz saber que a Câmara Municipal de Itaberaba aprovou e fica sancionada a seguinte Lei:

Art. 1º- Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município e autoriza a criação do SIMUDUSP - Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos de Itaberaba-Bahia.

§ 1º - As normas desta Lei visam a tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela administração pública direta, indireta e fundacional;
- b) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 2º - Esta Lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Art. 2º- Fica o Poder Executivo autorizado a criar o "Sistema Municipal de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos - SIMUDUSP" de Itaberaba, com a finalidade de tutela, proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público municipal, neste compreendido a administração direta, indireta e fundacional.

Art. 3º- São direitos básicos do usuário:

I - o recebimento de informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, excetuadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade ou do Município;

II - o encaminhamento de petição em defesa de direito ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

III - a obtenção de certidões para defesa de direitos ou esclarecimento de situações de interesse pessoal;

IV - a eficiência e controle adequado na prestação do serviço público.

Parágrafo Único - Para assegurar o direito à eficiência e ao controle adequado do serviço público, fica ainda o Poder Executivo Municipal autorizado a criar a Ouvidoria do Município, como parte integrante do "Sistema Municipal de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos - SIMUDUSP" de Itaberaba, com a finalidade de assegurar os direitos



Câmara Municipal de Itaberaba

CGC 13.267.315/0001-41
ESTADO DA BAHIA

dos usuários, bem como de avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, de encaminhá-las às autoridades competentes, bem como de propor a abertura de sindicância para a apuração de fatos determinados e de responsabilidades pela prática de atos ilícitos.

Art. 4º- O usuário tem ainda direito de obter informações precisas sobre:

- I - O horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - O tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - Os procedimentos e critérios para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV - A autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- V - A tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
- VI - As decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1º - O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal e na Lei Orgânica do Município.

§ 2º - A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Art. 5º- Para assegurar o direito à informação prevista no artigo 4º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

- I - Atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II - Informação computadorizada, sempre que possível;
- III - Banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV - Informações demográficas e econômicas caso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;
- V - Programa de informações, integrante do Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos - SIMUDUSP, a que se refere o artigo 2º;
- VI - Minutas de contrato-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- VII - Sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
- VIII - Informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;
- IX - Banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Art. 6º- Fica assegurado ao usuário o direito à qualidade do serviço público prestado, exigindo dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

- I - Urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
- II - Atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas,



Câmara Municipal de Itaberaba

CGC 13.267.315/0001-41
ESTADO DA BAHIA

doentes e deficientes físicos;

III - Igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;

IV - Racionalização na prestação de serviços;

V - Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;

VI - Cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - Fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;

VIII - Adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;

IX - Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - Manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;

XI - Observância de normas éticas editadas e aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

Parágrafo Único - O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerencial e tecnológica, na área de recursos humanos, aliados à utilização de equipamentos modernos, são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

Art. 7º- A infração às normas desta Lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na legislação municipal, e nos regulamentos editados pela administração direta e pelas entidades da administração indireta e fundacional, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, trabalhista, civil ou penal.


Parágrafo Único - Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

Art. 8º- Anualmente o Poder Executivo Municipal publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Município, especificando o nome do benefício, público alvo, objetivo do benefício, requisitos para inscrição, projeção anual de atendimento de beneficiários e os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

Art. 9º- Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Art. 10 - O Poder Executivo Municipal regulamentará esta Lei e indicará o órgão municipal fiscalizador, no prazo de 90 (noventa dias) contados da data de sua publicação.

GABINETE DO PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL, 04 de novembro de 2020.


ANTONIO ANDRADE SANTOS NETO
Presidente



COMISSÃO DE JUSTIÇA E DE REDAÇÃO

PARECER

Processo n.º 436/2020 – PROJETO DE LEI LEGISLATIVO N.º 13/2020 de autoria do vereador Bodinho Neto: dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público e autoriza a criação do Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos de Itaberaba-Bahia e dá outras providências.

Cuida o parecer de análise de projeto de Lei de iniciativa do Poder Legislativo que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público e autoriza a criação do Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos do município de Itaberaba.

O Projeto de Lei em análise cuida de assunto de interesse local, conforme confere o Art. 30 da Constituição Federal.

No caso concreto, não há a criação de uma despesa direta, mas, a implementação do projeto de lei pode necessitar de gastos, o que poderia ser questionado como criação de despesas indiretas.

De outro lado, não trata de matéria que seja de competência privativa do executivo municipal, sendo competência comum. Assim, legítima a iniciativa.


De tudo que exposto, nos termos fundamentados, temos que o projeto de lei em tela, apresentasse formal e materialmente constitucional, além de não incidir em qualquer causa de ilegalidade, cabendo ao plenário à análise meritória.

Sala das Comissões, 23 de outubro de 2020.

MURILO VITOR SOARES DE MORAES
Presidente

FRANCISCO JADIEL AZEVEDO MASCARENHAS
Membro

VALTEMIR SILVA SENA
Membro

CÂMARA MUNICIPAL DE ITABERABA-BA	
Aprovado <input type="checkbox"/> 1º VOT. <input type="checkbox"/> 2º VOT. <input checked="" type="checkbox"/> U.VOT.	
Por: <input checked="" type="checkbox"/> UNAN. (x) (VOTOS	
Sala das Sessões, 27 / 10 / 2020	
 Presidente da CM/BA	



PARECER JURÍDICO

Consulente: **Câmara Municipal de Itaberaba**

Projeto de Lei do Legislativo 03/2020

Projeto de Lei. Iniciativa do Legislativo.
Proteção e Defesa do Usuário do Serviço
Público. Criação do Sistema Municipal de
Defesa do Usuário dos Serviços Públicos.
Constitucionalidade. Legalidade.

Cuida o parecer de análise de projeto de Lei de iniciativa do Poder Legislativo que “Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público e autoriza a criação do Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos de Itaberaba-Bahia.”.

Aduz a justificativa, “A prestação de um serviço à população de maneira eficaz, ágil, com isonomia e urbanidade são por demais importantes, principalmente em se tratando da administração pública direta, indireta fundacional, por particular, mediante a concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.”.

O consulente pretende análise dos requisitos de constitucionalidade e legalidade, além dos aspectos formais do referido projeto de lei.

Delimitada a matéria, passamos a emitir **opinião**.

Inicialmente, é importante registrarmos que o presente parecer se atém apenas à análise da constitucionalidade (material e formal) e legalidade do projeto de lei em comento, sem qualquer juízo de valor sobre o mérito do mesmo.



Assim, apenas os vereadores possuem legitimidade para a valoração do mérito (juízo político) do projeto de lei.

Ainda, registre-se que eventuais equívocos de concordância verbal ou digitação existente no projeto podem ser corrigidos pela comissão de redação, sem maiores formalidades.

Previamente, é importante verificarmos a competência legislativa da municipalidade sobre o tema posto no projeto.

A competência legislativa do município vem estabelecida no artigo 30 da Constituição Federal, que estabelece, *in litteris*:

Art. 30. Compete aos Municípios:

I - legislar sobre assuntos de interesse local;

II - suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;

A competência legislativa municipal é aferida pela preponderância do interesse local, ou seja, sendo forte o interesse local haverá a competência legislativa para a municipalidade.

Nesta linha, temos que a municipalidade possui autonomia legislativa para legislar sobre questões atinentes ao município.

De outro lado, sempre foi grande a discussão no que se refere à iniciativa de projetos de lei que criem despesas ao executivo municipal.

No caso concreto, não há a criação de uma despesa direta, mas, a implementação do projeto de lei pode necessitar de gastos, o que poderia ser questionado como criação de despesas indiretas.

A atual orientação do Supremo Tribunal Federal é no sentido de que o parlamentar municipal, vereador, pode apresentar projeto de lei que tenha previsão de despesas para o Poder Executivo (RE 878.911/RJ).

Desta forma,

No caso do projeto em análise, o objetivo é estabelecer normas básicas de proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Município,



bem como, autoriza a criação do Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos de Itaberaba.

De outro lado, não trata de matéria que seja de competência privativa do executivo municipal, sendo competência comum. Assim, legítima a iniciativa.

Importante ressaltar que a lei nacional 13.460/2017 já trata a matéria, regulamentando o artigo 37 parágrafo 3º da CF, estando o presente projeto de lei de acordo com as diretrizes nela fixada.

Ademais, importante mencionar que o projeto de lei não cria órgão municipal, tão somente **autoriza** a criação de sistema municipal de defesa do usuário dos serviços públicos por parte do executivo.

Nesta linha, respeitada a avaliação do mérito pelos vereadores, tem-se que o projeto de lei se apresenta formal e materialmente constitucional, além de não violar a norma infraconstitucional.

DE TUDO QUE EXPOSTO, nos termos fundamentados, e com as considerações postas, temos que o projeto de lei apresenta-se **formal e materialmente constitucional**, além de não incidir em qualquer causa de ilegalidade.

É o parecer, *sub censura*.

Itaberaba, 31 de agosto de 2020.

João Simões de Pinho Junior
OAB.BA 32.503



CÂMARA MUNICIPAL DE ITABERABA-BA
PROTÓCOLO GERAL
PROC. N.º 436/2020
EM, 03/08/2020
<i>Quereza</i>
Servidor (a) da CM/BA

PROJETO DE LEI LEGISLATIVO Nº13, DE 03 DE AGOSTO DE 2020

Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público e autoriza a criação do Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos de Itaberaba-Bahia e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE ITABERABA, ESTADO DA BAHIA, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município de Itaberaba-Bahia. Faz saber que a Câmara Municipal de Itaberaba aprovou e fica sancionada a seguinte Lei:

Art. 1º- Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município e autoriza a criação do SIMUDUSP - Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos de Itaberaba-Bahia.

§ 1º - As normas desta Lei visam a tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela administração pública direta, indireta e fundacional;
- b) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 2º - Esta Lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Art. 2º- Fica o Poder Executivo autorizado a criar o "Sistema Municipal de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos - SIMUDUSP" de Itaberaba, com a finalidade de tutela, proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público municipal, neste compreendido a administração direta, indireta e fundacional;

Art. 3º- São direitos básicos do usuário:

- I - o recebimento de informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, excetuadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade ou do Município;
- II - o encaminhamento de petição em defesa de direito ou contra ilegalidade ou abuso de poder;
- III - a obtenção de certidões para defesa de direitos ou esclarecimento de situações de interesse pessoal;
- IV - a eficiência e controle adequado na prestação do serviço público.

Parágrafo Único - Para assegurar o direito à eficiência e ao controle adequado do serviço público, fica ainda o Poder Executivo Municipal autorizado a criar a Ouvidoria do Município, como parte integrante do "Sistema Municipal de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos - SIMUDUSP" de Itaberaba, com a finalidade de assegurar os

Muniz



direitos dos usuários, bem como de avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, de encaminhá-las às autoridades competentes, bem como de propor a abertura de sindicância para a apuração de fatos determinados e de responsabilidades pela prática de atos ilícitos.

Art. 4º- O usuário tem ainda direito de obter informações precisas sobre:

- I - O horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - O tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - Os procedimentos e critérios para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV - A autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- V - A tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
- VI - As decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1º - O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal e na Lei Orgânica do Município.

§ 2º - A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Art. 5º- Para assegurar o direito à informação prevista no artigo 4º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

- I - Atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II - Informação computadorizada, sempre que possível;
- III - Banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV - Informações demográficas e econômicas caso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;
- V - Programa de informações, integrante do Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos - SIMUDUSP, a que se refere o artigo 2º;
- VI - Minutas de contrato-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- VII - Sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
- VIII - Informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;
- IX - Banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Art. 6º- Fica assegurado ao usuário o direito à qualidade do serviço público prestado, exigindo dos agentes públicos e prestadores de serviço público:



Câmara Municipal de Itaberaba

CGC 13.267.315/0001-41
ESTADO DA BAHIA

- I - Urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
- II - Atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos;
- III - Igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
- IV - Racionalização na prestação de serviços;
- V - Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
- VI - Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - Fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;
- VIII - Adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;
- IX - Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X - Manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;
- XI - Observância de normas éticas editadas e aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

Parágrafo Único - O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerencial e tecnológica, na área de recursos humanos, aliados à utilização de equipamentos modernos, são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

Art. 7º- A infração às normas desta Lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na legislação municipal, e nos regulamentos editados pela administração direta e pelas entidades da administração indireta e fundacional, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, trabalhista, civil ou penal.

Parágrafo Único - Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

Art. 8º- Anualmente o Poder Executivo Municipal publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Município, especificando o nome do benefício, público alvo, objetivo do benefício, requisitos para inscrição, projeção anual de atendimento de beneficiários e os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

Art. 9º- Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Art. 10 - O Poder Executivo Municipal regulamentará esta Lei e indicará o órgão municipal fiscalizador, no prazo de 90 (noventa dias) contados da data de sua publicação.



Câmara Municipal de Itaberaba

CGC 13.267.315/0001-41
ESTADO DA BAHIA

Art. 11- Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

JUSTIFICATIVA

A prestação de um serviço a população de maneira eficaz, ágil, com isonomia e urbanidade são por demais importantes, principalmente em se tratando da administração pública direta, indireta, fundacional, por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Sendo assim, este Projeto de Lei tem como objetivo regular as leis de direito do consumidor, da transparência e informação que abordam de forma genérica a matéria. De modo que esta norma específica conforme o costume e cultura local, os procedimentos necessários à eficiência e eficácia do atendimento público neste Município, em simetria com a Constituição da República Federativa do Brasil (artigos 30 caput, inciso I e 37 caput e incisos) e da Lei Orgânica de Itaberaba (artigo 4º, caput e incisos).

Certo de que o presente Projeto de Lei visa o interesse público coletivo e que este seja o entendimento dos colegas deste parlamento. Peço o voto favorável dos senhores vereadores.

Nesse sentido, afirmo que é por demais importante que este tipo de ação pública seja implanta, solicito o apoio do todos os colegas deste parlamento para a aprovação deste projeto de Lei, em prestígio à cidadania e a dignidade da pessoa humana.

Sala das Sessões, 03 de agosto de 2020.

Vereador ANTONIO ANDRADE SANTOS NETO

"Bodinho Neto"

CÂMARA MUNICIPAL DE ITABERABA-BA
Aprovado 1º VOT. 2º VOT. U.VOT.
Por: UNAN./ (x) () VOTOS
Saia das Sessões: 03 / 11 / 2020
Presidente da CM/BA

CÂMARA MUNICIPAL DE ITABERABA-BA
Aprovado 1º VOT. 2º VOT. U.VOT.
Por: UNAN./ (x) () VOTOS
Saia das Sessões: 03 / 11 / 2020
Presidente da CM/BA